

**Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка**

**Економічний факультет**

**Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи**

**1. Загальна інформація про курс**

<b>Назва курсу, мова викладання</b>	Ділові та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі, мова викладання: українська
<b>Викладачі</b>	Марусей Тетяна Володимирівна, доцент
<b>Профайл викладачів</b>	<a href="http://ef.kpnu.edu.ua/marusei-tetiana-volodymyrivna/">http://ef.kpnu.edu.ua/marusei-tetiana-volodymyrivna/</a>
<b>E-mail:</b>	nikmar76@gmail.com
<b>Сторінка курсу в MOODLE</b>	<a href="https://moodle.kpnu.edu.ua/course/index.php?categoryid=22">https://moodle.kpnu.edu.ua/course/index.php?categoryid=22</a>
<b>Консультації</b>	Консультації проводяться щопонеділка, впродовж семестру о 13:00; групові або одноосібні

## 2. Анотація до курсу

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни «Ділові та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» укладена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки освітньо-кваліфікаційного рівня підготовки фахівців: рівень вищої освіти – другий (магістерський), ступінь вищої освіти – магістр, назва галузі знань – 24 «Сфера обслуговування», спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа».

**Тип дисципліни.** Навчальна дисципліна «Ділові та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» є дисципліною циклу професійної та практичної підготовки магістра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа», нормативна.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни «Ділові та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» є загальноприйняті міжнародні та вітчизняні норми, правила і традиції офіційної дипломатичної поведінки та міждержавних взаємодій.

## 3. Мета та цілі курсу

**Мета:** метою викладання курсу «Ділові та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» є формування у студентів навичок виконувати організаційні та управлінські функції в процесі діяльності закладів готельного і ресторанного господарств з дотриманням вимог ділового та дипломатичного протоколу, набуття навичок з розв'язання проблемних ситуацій в процесі ділового спілкування з представниками іноземних держав в готельно-ресторанному бізнесі, набуття навичок з забезпечення належного рівня якості послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу при обслуговуванні представників іноземних держав.

**Завдання:** основними завдання вивчення дисципліни «Ділові та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- загальні принципи сучасного дипломатичного та ділового протоколів;
- організація і техніка ділового спілкування згідно протоколу;
- планування та проведення ділових переговорів з зарубіжними партнерами;
- національні особливості спілкування при встановленні міжнародних зв'язків;
- характеристика дипломатичних і міжнародних організацій за кордоном;
- основні види та особливості дипломатичного спілкування;
- організація та обслуговування ділових та офіційних прийомів.

#### **4. Формат курсу**

Стандартний курс (очний).

#### **5. Результати навчання**

*Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:*

**знати:** історію формування дипломатичного протоколу та етикету; особливості протокольної діяльності дипломатичного представництва, види дипломатичних візитів та церемоніалів; види дипломатичних прийомів; дипломатичні документи та їх особливості; протокол в діяльності міжнародних організацій, на міжнародних конференціях та нарадах, особливості дипломатичного етикету як складової іміджу дипломата.

**вміти:** складати зразки основних видів документів дипломатичного листування з урахуванням протокольних вимог; складати підсумкові документи за результатами проведення дипломатичних бесід; моделювати схеми проведення різного роду представницьких заходів; оформляти різноманітні документи, пов'язані з дипломатичною діяльністю: візитні картки, запрошення на дипломатичні прийняття і відповіді на них тощо; розробляти програми візитів іноземних партнерів; моделювати схеми розсадки під час нарад, переговорів, офіційних та неофіційних прийнятть.

**мати навички:** застосовувати методи та засоби дипломатичної комунікації та вміти організувати ділові та офіційні прийоми.

**компетентності:** здатність толерантно сприймати культуру та звичаї інших країн і народів; знати норми і засоби протокольного забезпечення комунікаційних заходів національного та міжнародного рівня; здатність застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної ділової комунікації.

## 6. Обсяг і ознаки курсу

Найменування показників	Характеристика навчального курсу	
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Освітня програма, спеціальність	Готельно-ресторанна справа; 241 Готельно-ресторанна справа	
Рік навчання / рік викладання	Другий / 2019-2020 н. р.	
Семестр вивчення	Третій	
нормативна/вибіркова	Нормативна	
Кількість кредитів ЄКТС	4,5 кредити ЄКТС	
Загальний обсяг годин	135 год.	
Кількість годин навчальних занять	54 год.	
Лекційні заняття	28 год.	

Практичні заняття	26 год.	
Семінарські заняття	0 год.	
Лабораторні заняття	0 год.	
Самостійна та індивідуальна робота	81 год.	
Форма підсумкового контролю	Екзамен	

## 7. Пререквізити курсу

**Міждисциплінарні зв'язки дисципліни:** дисципліна «Ділові та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» має тісні зв'язки з такими науками як: історія та культура України; соціально-політичні студії; правознавство; світова культура і мистецтво; культура сфери обслуговування; міжнародне право та ін.

## 8. Технічне й програмне забезпечення/обладнання

Вивчення навчальної дисципліни «Ділові та протокольні заходи в готельно-ресторанній справі» потребує використання мультимедійного обладнання, об'єктно-модульного динамічного середовища навчання (MOODLE).

## 9. Політики курсу

Академічна доброчесність. Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

Відвідування занять. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом.

Лекційні заняття. Структура кожного лекційного заняття поділяється на окремі питання, включає план та подальше його розкриття. Ефективність слухання курсу лекцій значною мірою залежить від активності та самостійності студента при підготовці до сприйняття лекційного матеріалу. Ця активність та самостійність повинні виявлятися не тільки у тому, щоб конспектувати зміст лекцій, а головне у тому, щоб усвідомити необхідність вивчення лекційного доробку, що складає умову правильного сприйняття та засвоєння знань із туризму та готельно-ресторанної справи на підставі самопідготовки до наступної лекції, практичного заняття. Деякі питання, терміни, положення, які розглядаються на лекції і практичних заняттях, студент може недостатньо розуміти, що потребує додаткового ознайомлення з науковою літературою. Цей матеріал треба не тільки підібрати, але і спеціально помітити, щоб запитати про нього у лектора або з'ясувати самому за допомогою підручника, словників та енциклопедій.

Практичні заняття. До практичних занять викладач повідомляє:

- теми та запитання, які потребують вивчення;
- список літератури та інтернет-адреси інформаційних ресурсів, де можна знайти необхідний матеріал для підготовки питань практичних і самостійних робіт у повному обсязі;
- завдання самостійної роботи. Цей вид підготовки передбачає виступи на практичних заняттях або ж індивідуальні звітування про виконання на консультаціях викладача.

Самостійна робота. Більша частина змісту навчальної дисципліни виділяється на самостійне опрацювання. Самостійна робота повинна бути чітко спланована на увесь період навчання. Щоб зрозуміти матеріал, перше сприйняття розділу або

параграфу повинно бути спрямовано на виділення в ньому головного, центральної думки. Важливо прослідкувати, як ця думка розвивається та обґрунтовується. Після цього навчальний матеріал розбивається на завершені за смыслом частини й кожна частина поділяється на складові (виділяється головна частина думки). Конспектувати необхідно тільки після того, коли матеріал до кінця зрозумілий. Конспект повинен бути скороченим. Записувати рекомендується основну думку, а також невідомі способи обґрунтування, визначення, розкриття термінології та понять. В окремих випадках конспект може являти собою тільки план та скорочені тези проробленого матеріалу. Стислий конспект є результатом напруженої розумової діяльності студента над змістом підручника. Пророблений та законспектований таким чином навчальний матеріал засвоюється найбільш повно та міцно. Конспектувати посібник та рекомендовану літературу доцільно у тому ж зошиті, у якому записані лекції. Це дозволяє співвіднести матеріали конспектування літератури та лекції, взаємно їх доповнити та систематизувати. Самоконтроль щодо виконання навчальних завдань забезпечує подолання труднощів, які можуть виникнути при цьому та є необхідною умовою успішної роботи студента.

Письмові роботи. Очікується, що студенти виконають декілька видів письмових робіт (есе, реферат, курсова робота).

Консультації. Якщо у студента виникають питання, то він завжди може звернутись із ними до викладача. Викладач призначає консультації, які потрібні для роз'яснення незрозумілих питань, для відпрацювання пропущених занять, для перевірки виконання самостійних завдань. А також студент може звернутись на кафедру за літературою, за методичними рекомендаціями та іншими навчальними матеріалами.

Література. Уся література, яку студенти не можуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

## 10. Схеми курсу

Тема 1. Дипломатичний протокол – політичний інструмент дипломатії.

Тема 2. Дипломати і дипломатичний корпус.

Тема 3. Особисті візити і бесіди дипломатів.

Тема 4. Дипломатичне листування.

Тема 5. Основні правила і норми дипломатичного етикету як складових іміджу сучасного дипломата.

Тема 6. Організація проведення ділових та офіційних прийомів.

Тема 7. Основні принципи організації обслуговування бенкетів та прийомів.

Тема 8. Міжнародна ввічливість.

Тема 9. Протокольне забезпечення візитів на вищому рівні.

Тема 10. Специфіка ділового спілкування, етики та норм дипломатичного протоколу в зарубіжних країнах.

Тема 11. Протокол багатосторонньої дипломатії. Служба протокольного забезпечення.

## 11. Система оцінювання та вимоги

Розподіл балів за змістовими модулями

Поточний і модульний контроль (100 балів)						Екзамен	Сума
Модуль 1 (30 балів)			Модуль 2 (30 балів)				
Поточний контроль	МКР	ІНДЗ	Поточний контроль	МКР	ІНДЗ	40	100
20	15	5	20	15	5		

### Поточний контроль (20 балів)

Максимальна кількість балів, яку може отримати студент за результатами роботи на практичних заняттях складає 30



балів (за умови виконання всіх різновидів робіт, які передбачені планами практичних занять).

Максимальний бал оцінки поточної успішності студентів на навчальних заняттях – 12. Оцінювання на навчальних заняттях переводяться у 20-бальну систему за формулою:  $(\text{Сер. бал.} \times 0,05 + 0,4) \times 20$ .

Студент, знання, уміння і навички якого на навчальних заняттях за 12-бальною шкалою оцінено від 1 до 3 балів, вважається таким, що недостатньо підготувався до цих занять і має академічну заборгованість за результатами поточного контролю. Студенту, який не виконав поточних домашніх завдань, не підготувався до навчальних занять, в журнал обліку роботи академічної групи ставиться 0 балів.

Поточну заборгованість, пов'язану з непередготовленістю або недостатньою підготовленістю до навчальних занять, студент повинен ліквідувати. За ліквідацію поточної заборгованості нараховуються бали середнього (4, 5, 6), достатнього (7, 8, 9) та високого рівня (10, 11, 12).

**Модульна контрольна робота (МКР) (15 балів)** складається з 3 завдань, кожне з яких оцінюється в 3 бали. За модульну контрольну роботу студент може отримати до 15 балів. При отриманні менше 15 балів модульна контрольна робота вважається не виконаною і студент отримує можливість її перездати.

#### **Індивідуальні науково-дослідні завдання (ІНДЗ) (5 балів)**

Оцінюється за наслідками перевірки ІНДЗ.

За ІНДЗ студент може отримати до 5 балів. При отриманні менше 3 балів ІНДЗ вважається не виконаним і студент отримує можливість його перездати.